

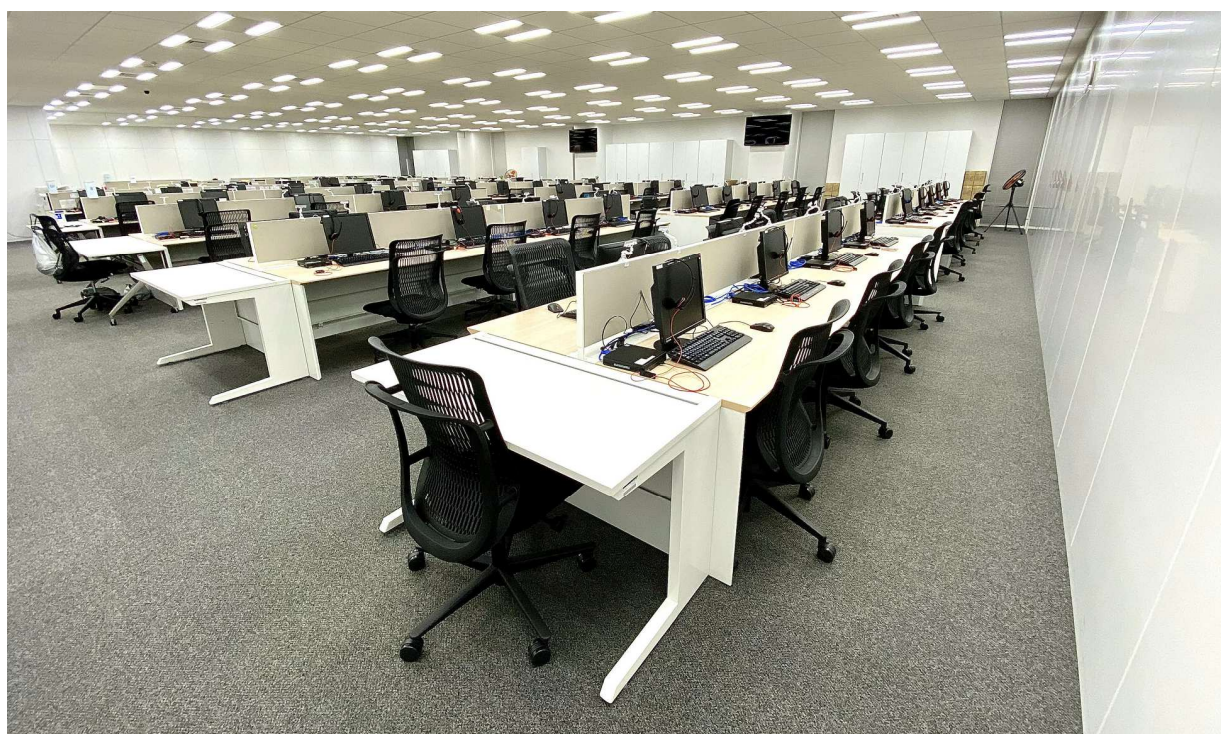
2024年9月2日

株式会社 TB ネットコミュニケーションズ

TB ネットコミュニケーションズ、国内 3 拠点目となる福岡赤坂センターを設立 「Hybrid-BPO®」サービスの CRM 機能を強化

TOPPAN ホールディングスのグループ会社である株式会社 TB ネットコミュニケーションズ(本社:東京都豊島区、代表取締役社長:長谷川 元洋、以下 TB ネットコミュニケーションズ)は、バックオフィス業務やコンタクトセンター業務を行う拠点として、福岡赤坂センターを2024年9月1日(日)に開設しました。

事務代行に加え、コールセンターやメール、チャットなどコミュニケーション機能に強みを持つ拠点を新たに開設することにより、多様化する企業のアウトソースニーズへの対応はもちろん、既に稼働している東京都内の複数センターと連携した東西バックアップ体制で安定したサービスの提供を目指します。



センター内風景(構築中写真)

■ 新拠点設立の背景

近年の労働力不足を受け、自治体や企業が個人情報適切に管理しながら、CRM をより効率的に行うニーズがますます高まっています。TOPPAN グループは、デジタル技術とオペレーションノウハウを融合させた自治体・企業向け BPO サービス「Hybrid-BPO®」を、DX 事業推進における中長期的な重点施策として位置付けており、顧客のビジネスプロセスに合わせた業務設計力や、個人情報管理の取り扱いノウハウ、セキュリティマネジメント力等を強みに、ビジネスを展開しています。一方、TB ネットコミュニケーションズは、TOPPAN ホールディングスとベルシステム 24 ホールディングスとの共同出資で設立され、コミュニケーション・CRM に強みを持つ会社として東京都内 2 カ所のセンターで事業を運営してきました。

このような中で、高まりを見せる自治体や企業におけるコミュニケーション手法の多様化やバックオフィス支援のニーズをさらに取り込むべく、CRM の対応強化を目的として福岡で新たに BPO 拠点を開設しました。

■ 福岡赤坂センターの特徴

① クラウドサービス、DX 機能を活用した効率的な CRM オペレーション

音声だけでなくメールやチャットなど様々なコミュニケーション手法と、クラウドサービスを活用した複数の CRM ツール、DX 機能を組み合わせる事により、立ち上げまでのリードタイム短縮と、効率的な CRM オペレーションを提供します。

② 幅広いオペレーションをサポートし総合的な業務支援を実現

コミュニケーション機能に加え、VOC 分析(※1)、書類審査や各種事務代行などのバックオフィス機能も保有しており総合的な業務支援を行う事が可能です。さらに、インサイドセールス、カスタマーサポートとその受付情報に基づいた審査・事務、メタバース空間のオンライン接客/運営、デジタルマーケティング関連のオペレーションなどフロントエンドからバックエンド、リアルからオンラインまで幅広い領域を対応します。

③ 東西での相互バックアップ体制

東西共通のネットワークインフラと全社統一のオペレーション教育を実施することで東西の相互バックアップ体制を構築しています。これにより季節性の業務量繁閑差への柔軟な対応と地震、風水害など有事の業務継続力を向上させます。

■ 福岡赤坂センター概要

- ・名称：株式会社 TB ネクストコミュニケーションズ 福岡赤坂センター
- ・所在地：福岡県福岡市中央区大名 2-9-27 野村不動産赤坂センタービル 7階
- ・席数(開設時)：125 席

■ 今後の展開

TOPPAN グループは、福岡赤坂センターのみならず全国の BPO 拠点の拡張を進め、課題抽出から業務分析、運用まで一貫した BPO ソリューションを全国の自治体や金融機関・民間企業に向けて展開。デジタル技術とオペレーションノウハウを融合させた「Hybrid-BPO[®]」事業で、2025 年度までに約 1,500 億円の売上を目指します。

※1 VOC 分析：顧客の声・感想・満足度などを分析し、自社の商品やサービスの改善や開発に活かす手法

* 本ニュースリリースに記載された商品・サービス名は各社の商標または登録商標です。

* 本ニュースリリースに記載された内容は発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。

以 上